

FCC Información para el Consumidor

Ayuda de servicio telefónico para las víctimas del huracán Katrina

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) percibe que las víctimas de desastres naturales o producidos por el hombre necesitan acceso al servicio telefónico, en particular en situaciones de emergencia. Para este fin, la FCC está proporcionando un apoyo estimado en \$211 millones de dólares al Fondo de Servicio Universal (USF o Fondo) para asegurar que las víctimas del huracán Katrina tengan acceso continuo a los servicios de telecomunicaciones necesarios para recuperarse de esta tragedia nacional.

El USF fue creado por el Congreso y la FCC para promover la disponibilidad de un servicio telefónico de calidad a tarifas razonables y un mayor acceso a los servicios de telecomunicaciones avanzados en todo el país y para todos los clientes. El Fondo apoya cuatro programas – Bajo ingreso, costo alto, escuelas y bibliotecas, y cuidado de la salud rural. Todas las compañías de telecomunicaciones que proveen servicio entre los estados contribuyen al Fondo de Servicio Universal.

Preguntas frecuentes

1. ¿Qué ayuda de servicio telefónico está dando la FCC para las víctimas del huracán Katrina?

La FCC reembolsará a las compañías de telefonía celular que participen y ofrezcan por lo menos 300 minutos sin costo y un teléfono celular a las víctimas calificadas del huracán Katrina. Las víctimas que califiquen pueden suscribirse para obtener el teléfono y el paquete de minutos sin costo en cualquier momento hasta el 1º de junio de 2006. Las compañías de telefonía celular pueden ofrecer paquetes más generosos si así lo desean. Verifique con las compañías que dan servicio en su área para ver si están participando en el programa de la FCC y saber exactamente qué están ofreciendo.

La FCC también reembolsará a las compañías telefónicas participantes (tanto de telefonía celular como fija) que ayuden a la reconexión del servicio telefónico de las víctimas calificadas del huracán Katrina. Las víctimas calificadas pueden suscribirse a este apoyo hasta el 1º de marzo del 2007 con un límite de una conexión para la vivienda temporal y una reconexión al regresar a sus residencias permanentes.

(Sigue)



Ambas ofertas están limitadas a **una por familia**, lo cual está definido por la FCC como un adulto y sus dependientes que viven en un lugar. Por ejemplo, si obtiene un teléfono celular y 300 minutos sin costo de una compañía, no puede obtener otro celular y otros 300 minutos de una segunda compañía. A menos que la compañía decida ofrecerle más de 300 minutos, puede cargarle los minutos adicionales, pero es posible que no requiera que firme un contrato de largo plazo para recibir cualquier paquete que decida ofrecerle.

Nota: La FCC NO da reembolsos o cupones directamente a los consumidores, sólo reembolsa a las compañías que eligen participar y suscribir a clientes calificados. Muchas compañías han comentado a la FCC que están ofreciendo paquetes o que planean ofrecerlos pronto, pero no están obligadas a hacerlo. También, las compañías de telefonía celular necesitan tener la aprobación de la FCC para ofrecer los paquetes, pero la FCC está preparada para manejar la aprobación de solicitudes en forma rápida.

2. ¿Quién es elegible para recibir esta ayuda?

Para ser elegible, debe:

- ser una víctima del huracán Katrina, y
- pertenecer a un condado designado por la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) como elegible para la ayuda bajo el programa para Individuos y Familias de la FEMA (ver la lista al final), y
- ser elegible por la FEMA para recibir ayuda bajo su programa para Individuos y Familias, y
- no tener obligación de pagar a FEMA por el apoyo recibido bajo su programa para Individuos y Familias.

3. ¿Cómo puedo recibir esta ayuda?

Si no lo ha hecho todavía, debe llamar al número de registro sin costo de FEMA al 1-800-621-FEMA (3362) o registrarse en línea en www.fema.gov. Si FEMA determina que es elegible bajo el programa para Individuos y Familias, le enviará una carta detallando la cantidad específica y el propósito de la subvención. Las operadoras participantes en el programa de la FCC solicitarán esta carta para verificación.

4. Si ya tengo un teléfono celular o compré un nuevo plan de servicio de telefonía celular o reconecté mi teléfono fijo, ¿puedo obtener un reembolso?

Si ya tiene un teléfono celular de una operadora participante, su operadora puede ofrecerle un paquete especial con más de 300 minutos. Aún, si ya tiene el servicio inalámbrico, puede todavía obtener un paquete si demuestra que cumple con los criterios de elegibilidad de FEMA. Si su compañía de telefonía celular o regular, o fija está participando en el programa, puede decirle qué está ofreciendo para suplementar lo que ya tiene. La FCC no da reembolsos.

(Sigue) →



5. ¿Puedo obtener otro tipo de ayuda?

Sí. Primero, muchas compañías de telefonía celular están ofreciendo ayuda adicional a las víctimas de Katrina, ya sea que califiquen o no para la Asistencia de Vivienda Individual de FEMA. Los clientes deben contactar a sus compañías de telefonía celular para saber qué ayuda adicional tienen disponible. Las medidas de ayuda posible son:

- Acuerdo de no desconectar los servicios a los clientes de las áreas afectadas por falta de pago de cuentas;
- Desarrollo de prácticas de facturación amistosas con los clientes afectados;
- Servicio de larga distancia, roaming y mensaje de texto sin costo en las áreas afectadas;
- Banda ancha inalámbrica sin costo para ayudar a las agencias encargadas de reunificar a las familias desplazadas;
- Llamadas y servicios de cargos telefónicos sin costo para aquellas personas afectadas por la tormenta cuyos negocios permanezcan abiertos en las áreas más golpeadas, incluyendo Baton Rouge, Louisiana y Gulfport, Mississippi;
- Servicio Wi-Fi sin costo en las localidades más afectadas en Alabama, Mississippi y Louisiana;
- Instalación de centros de comunicaciones de emergencia en toda la región, donde los clientes puedan enviar mensajes de texto y hacer llamadas de larga distancia sin costo;
- Distribución de teléfonos celulares y tarjetas telefónicas para llamadas de larga distancia para las personas desplazadas por la tormenta; y
- Permitir que los clientes donen directamente a la Cruz Roja de sus teléfonos celulares escribiendo el mensaje de texto "HELP" al código corto 2HELP (24357).

Segundo, los clientes que NO son elegibles para la ayuda especial de la FCC por el huracán Katrina pueden todavía calificar para recibir ayuda bajo el programa regular Lifeline de la FCC, el cual promueve descuentos en los servicios de telefonía celular y fija en base a necesidad. Los descuentos NO se dan directamente al cliente, sino a través de reembolsos a las compañías que proveen el servicio. Los requisitos de elegibilidad los fija cada estado. Para mayor información contacte a su comisión estatal o verifique en <http://www.katrina-usf.org/katrina/>.

Finalmente, la FCC está ofreciendo ayuda adicional a los proveedores de cuidado de la salud aprobados que ayuden a las víctimas de Katrina y a las escuelas y bibliotecas afectadas.

(Sigue)



6. ¿Qué debo hacer ahora?

Llame a las compañías que ofrezcan el servicio en su área para saber si están participando o participarán en estos programas de la FCC. Tenga lista su carta de FEMA cuando llame. Contacte a FEMA si necesita una copia de la carta u otra confirmación de su elegibilidad.

Puede visitar también <http://www.fcc.gov/cgb/katrina/cellprogram.html>, o llamar al Centro para el Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) teléfono de voz; 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) teléfono de texto, para información sobre las compañías que actualmente están participando en estos programas de la FCC.

Para mayor información sobre el huracán Katrina visite <http://www.fcc.gov/cgb/katrina>. Para mayor información sobre el Programa de Servicio Universal de la FCC, visite www.fcc.gov/wcb/universal_service/.

CONDADOS DESIGNADOS POR FEMA COMO ELEGIBLES PARA RECIBIR AYUDA BAJO EL PROGRAMA PARA INDIVIDUOS Y FAMILIAS

Nota: FEMA actualiza esta lista continuamente. Para obtener la lista más reciente, vaya a: <http://www.gismaps.fema.gov/2005pages/katrina.shtm>.

Alabama: Baldwin, Marengo, Mobile, Pickens, Greene, Hale, Tuscaloosa y Washington.

Louisiana: Acadia, Ascension, Assumption, Calcasieu, Cameron, Baton Rouge Este, Feliciana Este, Iberia, Iberville, Jefferson, Jefferson Davis, Lafayette, Lafourche, Livingston, Orleans, Pointe Coupee, Plaquemines, St. Bernard, St. Charles, St. Helena, St. James, St. John, St. Mary, St. Martin, St. Tammany, Tangipahoa, Terrebonne, Vermilion, Washington, Baton Rouge Oeste y Feliciana Oeste.

Mississippi: Adams, Amite, Attala, Bolivar, Claiborne, Choctaw, Clarke, Copiah, Covington, Forrest, Franklin, George, Greene, Hancock, Harrison, Hinds, Holmes, Humphreys, Jackson, Jasper, Jefferson, Jefferson Davis, Jones, Kemper, Lafayette, Lamar, Lauderdale, Lawrence, Leake, Lincoln, Lowndes, Madison, Marion, Neshoba, Newton, Noxubee, Oktibbeha, Pearl River, Perry, Pike, Quitman, Rankin, Scott, Simpson, Smith, Stone, Walthall, Warren, Wayne, Wilkinson, Winston y Yazoo.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en <http://www.fcc.gov/cgb/contacts/> para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

03/03/06* - cbp

